

ПРИНЯТО  
Педагогическим советом  
МОАУ «Лицей №4»  
Протокол № 18  
от «30» августа 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
директор МОАУ «Лицей №4»  
Довгань Л.Н. \_\_\_\_\_  
Приказ № 505  
от «06» сентября 2021 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Лицей №4»

### *1. Общие положения*

1.1. Настоящее положение разработано на основе Федерального закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г.) в целях регулирования отношений, возникающих в связи с обращениями в муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Лицей №4» (далее - лицей) граждан и организаций, а также в связи подготовкой и проведением личного приема граждан.

1.2. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее - обращения граждан) осуществляет администрация лицея.

1.3. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленное в лицей в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - рекомендация гражданина по локальным нормативных актов лицея, деятельности лицея, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности образовательного учреждения;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе лицея и должностных лиц, либо критика деятельности лицея и его работников;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. В соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

## ***2. Направление и регистрация письменных обращений граждан.***

2.1. Все поступившие в лицей письменные обращения граждан или обращения в форме электронного документа регистрируются в течение 3-х рабочих дней. Ответственность за регистрацию обращений граждан несет секретарь лицея.

2.2. Регистрация осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан. Настоящим Положением устанавливается следующая форма данного журнала:

№ п/п	Дата регистрации заявления	Ф.И.О. заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителя)	Дата регистрации ответа заявителю

2.3. На лицевой стороне первого листа письменного обращения граждан или обращения в форме электронного документа проставляется регистрационный номер, дата регистрации и контрольный срок исполнения.

Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

2.4. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «Электронный адрес заявителя») указывается откуда оно поступило (от управления образования администрации города Оренбурга, прокуратуры и т.д.).

2.5. После регистрации обращения направляются директору образовательного учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

2.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

2.7. Обращение, поступившее в лицей в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. Принятие решения по рассмотрению обращений в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан осуществляется директором лица.

2.9. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками лица.

2.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.11. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.12. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину.

### ***3. Рассмотрение письменных обращений граждан.***

3.1. Обращение, поступившее директору лица в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, директор лица либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор лица.

3.8. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.9. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором лица передаются на исполнение конкретному исполнителю «под роспись» в учетной документации.

3.10. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

3.11. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю за подписью директора лица.

3.12. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

3.13. Ответы оформляются на бланках лица и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.14. Директор лица при рассмотрении обращений граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- внимательно анализирует изложенные проблемы, в случае необходимости делает запрос требуемых документов;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- принимает обоснованные решения по обращениям, обеспечивает своевременное и правильное исполнение этих решений;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

#### ***4. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.***

4.1. Прием граждан в лице может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.2. Директор лица, заместители директора ведут личный прием граждан в установленные дни и часы, информация о которых доводится для сведения граждан через лицейский сайт, информационный стенд.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Настоящим Положением устанавливается следующая форма карточки личного приема гражданина:

Карточка личного приема гражданина в МОАУ «Лицей №4» № _____	
ФИО обратившегося гражданина	
Дата приема	
Краткое содержание обращения	
Результаты рассмотрения обращения	
ФИО ведущего прием и его подпись	

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Дальнейшая работа и контроль своевременного исполнения принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

### ***5. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.***

5.1. Директор лицея или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причины, порождающей нарушение прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством.

5.2. Директор лицея или по его поручению другие должностные лица должны систематически проводить количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа готовится информация с конкретными рекомендациями для администрации лицея по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

5.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за учебный год.

### ***6. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.***

6.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

6.2. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

6.3. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.4. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

*Положение разработано заместителем директора Кузнецовой В.В.*